

Jaarverslag 2017

de druglijn

Inhoudstafel

De DrugLijn is de service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op zijn of haar vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken.
Jaarlijks maken er meerdere duizenden mensen gebruik van. De DrugLijn neemt een unieke positie in: door het contact met die vele mensen, is de lijn in staat om voeling te houden met wat er aan vragen, bezorgdheden en noden leeft.

Dat is meteen ook de reden waarom De DrugLijn nauwgezet opvolgt over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, welke onderwerpen er aan bod komen, wie de mensen zijn die contact nemen en hoe ze worden verdergeholpen. In de praktijk registreren de beantwoorders na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en registreert uiteraard geen persoonsgegevens.

Van bij de start in 1994 wordt al die informatie jaarlijks verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd. De jaarcijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Over de jaren heen laten al die resultaten ook toe om evoluties op lange termijn in kaart te brengen.
Dit jaarverslag pikt in op de markantste cijfers uit 2017. Waar relevant worden die cijfers gekaderd tegenover de voorgaande jaren.

Auteur
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeeck, VAD

Verantwoordelijke uitgever
P. Van Deun, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

VAD vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be



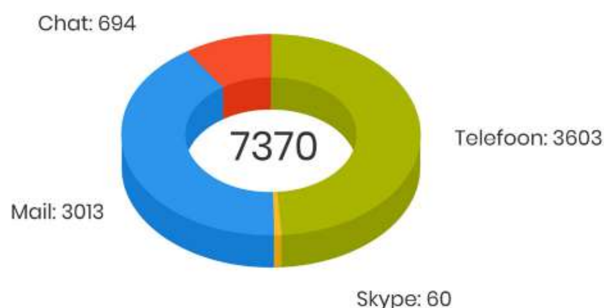


Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

'De DrugLijn' doet veel mensen denken aan een telefoonlijn. Historisch gezien klopt dat. Toch kan wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gamen of gokken kiezen uit vier kanalen. Je kan dus niet alleen bellen, maar ook mailen, chatten of een skype-gesprek met De DrugLijn voeren. Steeds anoniem, zonder taboe en zonder oordeel.

7.370 beantwoorde vragen

De DrugLijn zorgde in 2017 exact 7.370 keer voor een antwoord op maat. Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag of elk uur van de dag bereikbaar is. Mailen naar de lijn kan uiteraard 7 dagen op 7 en 24 uur per dag. Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20 uur, wat overeenstemt met 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot en met vrijdag van 12 tot 20 uur, ofwel 40 uur per week. Chatten kan op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur, wat neerkomt op 9 uur per week. Tijdens weekends en op feestdagen kan er enkel gemaild worden.



Grafiek 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral via telefoon en mail gecontacteerd. Het aantal chatcontacten ligt een stuk lager. Dat is logisch aangezien de openingsuren van de chatservice veel beperkter zijn.
Omwille van het beperkte aantal skype-gesprekken worden die verderop in dit jaarverslag gebundeld met de telefoongesprekken. Toch blijft Skype relevant als gratis alternatief voor een telefoongesprek. Bij het skypen met De DrugLijn blijft het overigens uitsluitend bij praten. Omwille van de anonimiteit wordt geen webcam gebruikt.

In 2017 werden voor het eerst meer vragen online dan via de telefoon gesteld. Het aantal mails, skype- en chatgesprekken was samen goed voor 51% van alle contacten.

Recordjaar 2017

2017 was het drukste jaar ooit voor De DrugLijn. In vergelijking met 2016 steeg het aantal met 826 vragen of 13%.

Op twee jaar tijd steeg het aantal vragen zelfs met meer dan een vijfde: tegenover 2015 werden 22% of 1.315 vragen meer beantwoord.

De mate waarin het aantal vragen steeg, verschilt naargelang het om telefoon- & skype-gesprekken, e-mails en chatcontacten gaat. Vooral de mailservice kende een forse stijging in 2017.

+ 5%

+ 22%

+ 14%

Wat doe jij met je goede raad? Zet je in als vrijwilliger!

Het aantal vragen aan De DrugLijn neemt fors toe en de tijd die het vergt om al die vragen te beantwoorden stijgt nog sterker. Dat maakt de uitdaging steeds groter om over voldoende beantwoordcapaciteit te beschikken.
Je inzetten als vrijwilliger is een prima manier om bij te leren, je talenten te ontplooien en nuttige ervaring op te doen. Het biedt boeiende sociale contacten en vooral: het geeft heel wat voldoening om mensen met zorgen en problemen online of via telefoon te helpen.

Zelf interesse? Neem gerust contact op!

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

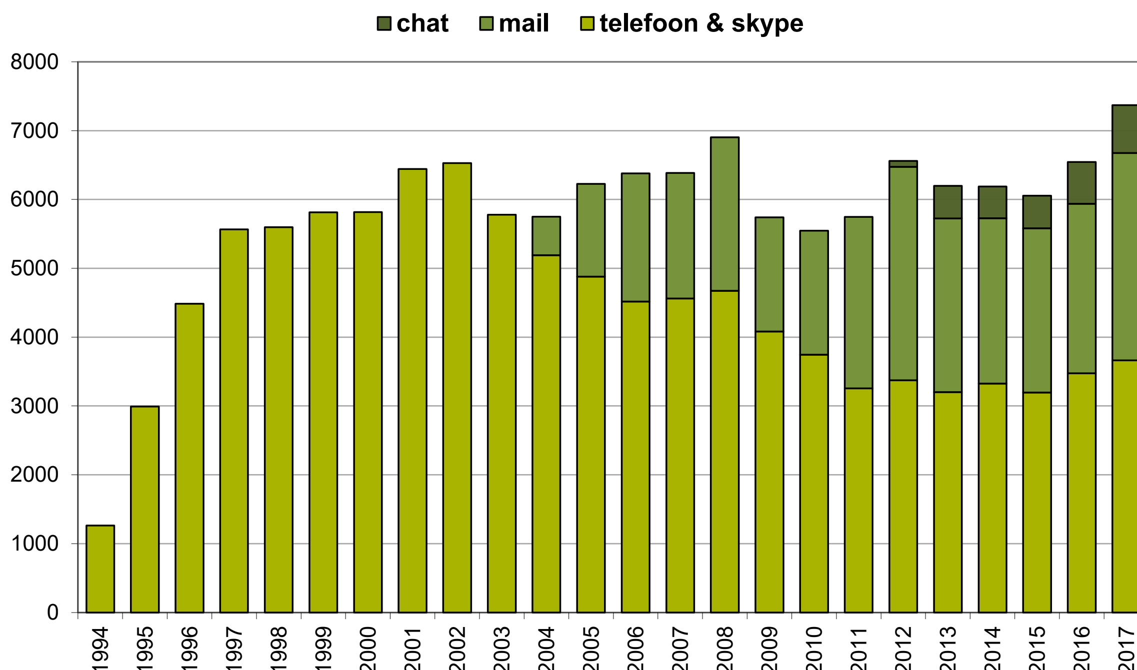
Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002 om vervolgens tot 2011 te dalen. Nadien ging dat aantal een paar jaar op en af om in 2016 en 2017 weer duidelijk te stijgen. Het bewijst dat - ondanks het succes van online contact - de telefoonlijn onverminderd relevant blijft.

Min of meer gelijklopend met het dalend aantal telefoongesprekken zat tot 2012 het aantal mailcontacten sterk in de lift. Nadien daalde het, maar die daling werd dan weer gecompenseerd door het stijgend aantal chatgesprekken. De voorbije twee jaar nam het aantal mailcontacten weer aanzienlijk toe. Ook het aantal chatgesprekken blijft sinds de start van deze service in 2012 jaar na jaar stijgen.

Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes zoals Tournée Minérale en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Naarmate het aantal contacten stijgt, spelen ook organisatorische uitdagingen zoals een optimale bereikbaarheid een rol. Het aantal beschikbare vrijwilligers voor beantwoordwerk is daarbij cruciaal.



Grafiek 2 toont dat de lijn sinds haar oprichting in 1994 een hele evolutie doormaakte.



Grafiek 2: Evolutie aantal beantwoorde vragen sinds oprichting van De DrugLijn

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Overige contacten

Sommige oproepen leiden niet tot een volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers of chatters die onmiddellijk in-haken, stil blijven of een grap maken. Bij uitzondering gaat het om een kwaadwillige oproeper. 'Nepmails' komen niet zo vaak voor. De DrugLijn vat al deze contacten onder de noemer 'uitval-contacten'. In 2017 waren het er 406. Voor het tweede jaar op rij is dat een daling van 10%.

Buiten de openingsuren?
De DrugLijn is geen noodlijn en is daarom geen 24 uur per dag geopend. Wie buiten de openingsuren belt, hoort automatisch een boodschap met info over de bereikbaarheid en advies bij crisissituaties. Hoeveel mensen buiten de openingsuren bellen, wordt niet geregistreerd. De kans is reëel dat deze mensen binnen de openingsuren opnieuw bellen of in tussentijd een mail sturen. Zulke 'dubbels' zouden enkel kunnen achterhaald worden op basis van persoonsgegevens. Uit respect voor de privacy en omwille van de anonimiteit die De DrugLijn garandeert, worden die data niet opgeslagen of verwerkt.

Duur van de contacten

Samen met het aantal vragen evolueert ook de tijd die besteed wordt aan het beantwoorden van alle vragen.

Gemiddelde duur
Er zijn nogal wat verschillen in hoeveel tijd het vraagt om een antwoord te formuleren via telefoon of Skype, via mail of chat. Ook de aard van de vraag speelt een rol: een puur informatieve vraag kan in een paar minuten beantwoord zijn, maar hulpvragen kunnen soms een uur of langer in beslag nemen. Online vragen beantwoorden vergt typwerk, en is daardoor veel tijdsintensiever dan telefoon- of skypegesprekken.
De gemiddelde duur van zowel een telefoon, skype- en chatgesprek als voor het beantwoorden van mails bleef ook in 2017 stijgen. Dat zou er kunnen op wijzen dat de vragen alsmaar complexer worden.
Hieronder wordt de gemiddelde duur per soort contact vermeld.

+ 13 min 31 sec

28 min 40 sec

19 min 49 sec

Totaal bestede tijd
Door de toename van het aantal vragen met 13% steeg uiteraard ook de totale tijd die het beantwoorden vergde. Omdat echter ook de gemiddelde duur per vraag steeg, nam de totale beantwoordtijd toe met maar liefst 22%. In totaal werd meer dan 824 uur gebeld en geskypet, waren de beantwoorders meer dan 1.439 uur in de weer met mail-beantwoording en werd meer dan 229 uur gechat. Samen goed voor bijna 2.500 uur beantwoordwerk.

= 2493 uur

In 2010 bedroeg de totale beantwoordtijd nog 1.505 uur. Sindsdien is die dus met twee derde toegenomen. Ook de evolutie naar steeds meer online contacten speelt daarbij een grote rol. Mails en chatgesprekken namen in 2017 liefst 67% van de totale beantwoordtijd in beslag.

Wanneer wordt contact genomen?
2017 was een druk jaar, zoveel is duidelijk. Toch zijn er nogal wat piekmomenten waarop veel vaker contact wordt genomen met de lijn.

De drukste maanden waren november, oktober en mei met respectievelijk 717, 702 en 766 beantwoorde vragen.

Niet elke weekdag is even druk. Aan de telefoon is maandag steevast de drukste dag (goed voor 22% van alle gesprekken). Naarmate de week vordert daalt het aantal telefoontjes (tot 17% op vrijdag). Zelfs naargelang het uur van de dag zijn er grote verschillen merkbaar. Wanneer de lijn opent om 10 uur is dat meteen het drukste moment van de dag (16% van alle oproepen gebeurt tussen 10 en 11 uur), terwijl de avonden een pak rustiger zijn (tussen 19 en 20 uur vindt slechts 6% van de gesprekken plaats).

De dag waarop het vaakst gemaild wordt was woensdag (19% van alle mails). Op andere werkdagen schommelt het aantal mails van 12% tot 16%. Op zaterdag werden 13% van de mails naar De DrugLijn verstuurd, op zondag 9%.
Ook bij chatters is woensdag de meest populaire dag (37% van alle chatgesprekken).

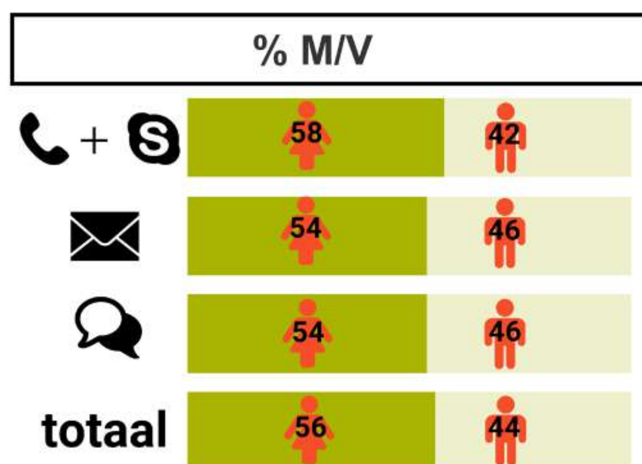
Wie contacteert De DrugLijn?

Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, ouder, partner, familielid, kind van een gebruikende ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener of preventiewerker is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat is niet alleen een ambitie, het wordt ook geïllustreerd door de cijfers.

Mannen versus vrouwen

Meer vrouwen (56%) dan mannen (44%) contacteren De DrugLijn. Toch lijken mannen zich wat comfortabeler te voelen bij online contact: 46% van de mailers en chatters waren mannen, terwijl dat aan de telefoon slechts 42% bedroeg.

De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen dat contact neemt, hangt uiteraard sterk samen met de verschillende doelgroepen (zie verderop). Zo zijn (ex-)gebruikers bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact opnemen, meestal vrouwen zijn.



Grafiek 3: Geslacht van de personen die De DrugLijn contacteren

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype, mail of chat gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool 📞 bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met ✉ geeft de cijfers weer die op de mailvragen slaan en 💬 op de resultaten van de chatservice. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van alle drie.

Leeftijd

Mensen van alle leeftijden contacteren De DrugLijn. Toch blijkt zowat elke leeftijdscategorie haar voorkeur te hebben qua kanaal om contact op te nemen. De telefoonlijn, mail- en chatservice vullen elkaar daarbij mooi aan.

Het verbaast niet dat jonge mensen vaker online contact nemen, en dan vooral via de chatservice. Vier op tien chatters waren jonger dan twintig jaar. Daar bovenop was nog eens meer dan drie op tien van alle chatters (32%) een twintiger.

Bij de mailers toont Tabel 1 een wat grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook daar het zwaartepunt bij jongeren: 20% van de mailers was jonger dan twintig en 28% was tussen de twintig tot dertig jaar oud.

Aan de telefoon is slechts 27% jonger dan dertig. Toch hebben jonge mensen de weg naar de telefoon misschien wat teruggevonden, want in 2015 bedroeg dit nog 24%. Traditioneel spreekt de telefoonlijn vooral veertigers (28%) aan; niet toevallig de leeftijd van veel ouders met jongeren in huis.

Leeftijd	📞	✉	💬	totaal
tot 15 jaar	1%	3%	8%	**3%**
15-19 j	5%	17%	32%	**14%**
20-24 j	8%	16%	20%	**13%**
25-29 j	12%	12%	12%	**12%**
30-34 j	11%	10%	8%	**10%**
35-39 j	11%	9%	7%	**9%**
40-44 j	11%	7%	4%	**8%**
45-49 j	16%	7%	3%	**10%**
50-54 j	12%	8%	3%	**9%**
55-59 j	5%	6%	1%	**5%**
60-69 j	6%	4%	2%	**5%**
70 j en ouder	2%	1%	0%	**2%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 1: Leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

De leeftijdsverhoudingen evolueren continu. De chatservice zorgt ervoor dat De DrugLijn aansluiting blijft vinden bij jongeren. In 2017 lag het aantal jongeren dat contact nam zelfs iets hoger dan een paar jaar terug. Andere dingen blijven steevast onveranderd: aan de telefoonlijn vormen veertigers al jaar en dag de grootste groep oproepers.

Wie contacteert De DrugLijn?

Doelgroepen

Uiteraard hangen de leeftijdsverhoudingen sterk samen met de diverse doelgroepen die contact opnemen. In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt, is De DrugLijn er niet alleen voor wie drinkt, drugs of pillen gebruikt, of voor wie problematisch gamet of te veel gokt. ‘Gebruikers’ vormen inderdaad de grootste groep en hun aandeel nam de voorbije jaren ook systematisch toe. Het feit dat via de online zelftests op www.druglijn.be steeds meer gebruikers een opstap vinden naar contact met de lijn, speelt daarbij zeker een rol (zie pagina 16 van dit verslag).
Toch maken zij niet de meerderheid uit. Zoals blijkt uit Tabel 2 nemen ook veel naastbestaanden (ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden van gebruikers) contact op. Voorts komen de vragen ook van scholieren en studenten, collega’s of vrienden van gebruikers, mensen die aan preventie (willen) doen, hulpverleners, enzovoort. Een mooie illustratie dat De DrugLijn er voor iedereen en voor elke vraag is.

Net als voor de leeftijdsgroepen heeft ook zowat elke doelgroep een voorkeur qua manier om contact te nemen. Zo blijkt dat chatten en mailen erg goed scoort bij gebruikers. Vermoedelijk omdat het als minder direct en dus veiliger aanvoelt dan telefoneren. Tabel 2 toont dat meer dan vier op tien van alle chatters en mailers gebruikers waren. Aangezien de chat- en mailservice meer jongeren bereiken dan de telefoonlijn, betekent dit dat De DrugLijn via online contact een heel belangrijke groep bereikt, met name jonge gebruikers.

Ouders hebben blijkbaar meer nood aan letterlijk ‘gehoor’ en directer contact, wat maakt dat ze veel vaker bellen dan mailen of chatten.

Wie nam contact op met De DrugLijn	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	31%	41%	42%	**36%**
Ouder	28%	11%	7%	**19%**
Partner	11%	11%	11%	**10%**
Broer of zus	4%	3%	2%	**3%**
Kind van gebruikende ouder	2%	3%	4%	**3%**
Overige familielid	4%	1%	1%	**2%**
Vrienden en buren	5%	5%	6%	**5%**
Intermediaire hulpverlening	5%	3%	1%	**4%**
Intermediaire preventie	3%	4%	2%	**3%**
Andere	3%	2%	2%	**3%**
Scholier/student/ Geïnteresseerde	4%	16%	22%	**11%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 2: Doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Een aantal groepen die samen met ouders tot de gezins- en familieleden kunnen gerekend worden, won de voorgaande jaren aan belang. Bijna één persoon op vijf (18%) die De DrugLijn contacteert, is een partner, een kind van een gebruikende ouder, een broer, zus of ander familielid (bijvoorbeeld ooms en tantes, neven en nichten, grootouders) van een gebruiker. Wanneer dit percentage samengeteld wordt met dat van de ouders komt dat neer op 37% van alle contacten. Daarmee vormen ze een net iets grotere groep als het aantal gebruikers.

Gemoedstoestand

Hoe subjectief zo’n inschatting ook is, de beantwoorders registreren systematisch de emotionele toestand van wie ze te woord staan.

De grote meerderheid maakt een neutrale of bezorgde indruk. Toch maken de percentages een duidelijke evolutie door. Zo is het pas sinds 2015 dat het percentage bezorgde en ongeruste oproepers hoger ligt dan het aantal dat een neutrale indruk maakt. Het kan daarbij gaan om zorgen over het eigen gebruik of dat van iemand in hun directe omgeving. Een kleinere groep oproepers komt ronduit moedeloos of depressief over (8%). Vaak gaat het om mensen die al jarenlang met problematisch gebruik geconfronteerd worden. Andere gevoelens die in het contact kunnen doorklinken zijn bijvoorbeeld schaamte, schuldgevoelens, boosheid of verdriet.

Gemoedstoestand	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
Bezorgd/Ongerust	48%	40%	40%	**44%**
Neutraal	28%	40%	47%	**34%**
Moedeloos/Depressief	8%	8%	5%	**8%**
Andere	16%	12%	8%	**14%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 3: Gemoedstoestand van oproepers

Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

De DrugLijn profileert zich niet als een infolijn, noch als pure hulplijn. Haar opdracht is niet louter preventief, maar evenmin therapeutisch. Of je nu scholier bent of met een zwaar probleem kampt, in beide gevallen kan je bij de lijn terecht. Het maakt dat het gamma aan vragen even divers is als de mensen die De DrugLijn contacteren.

Informatie, advies of hulp

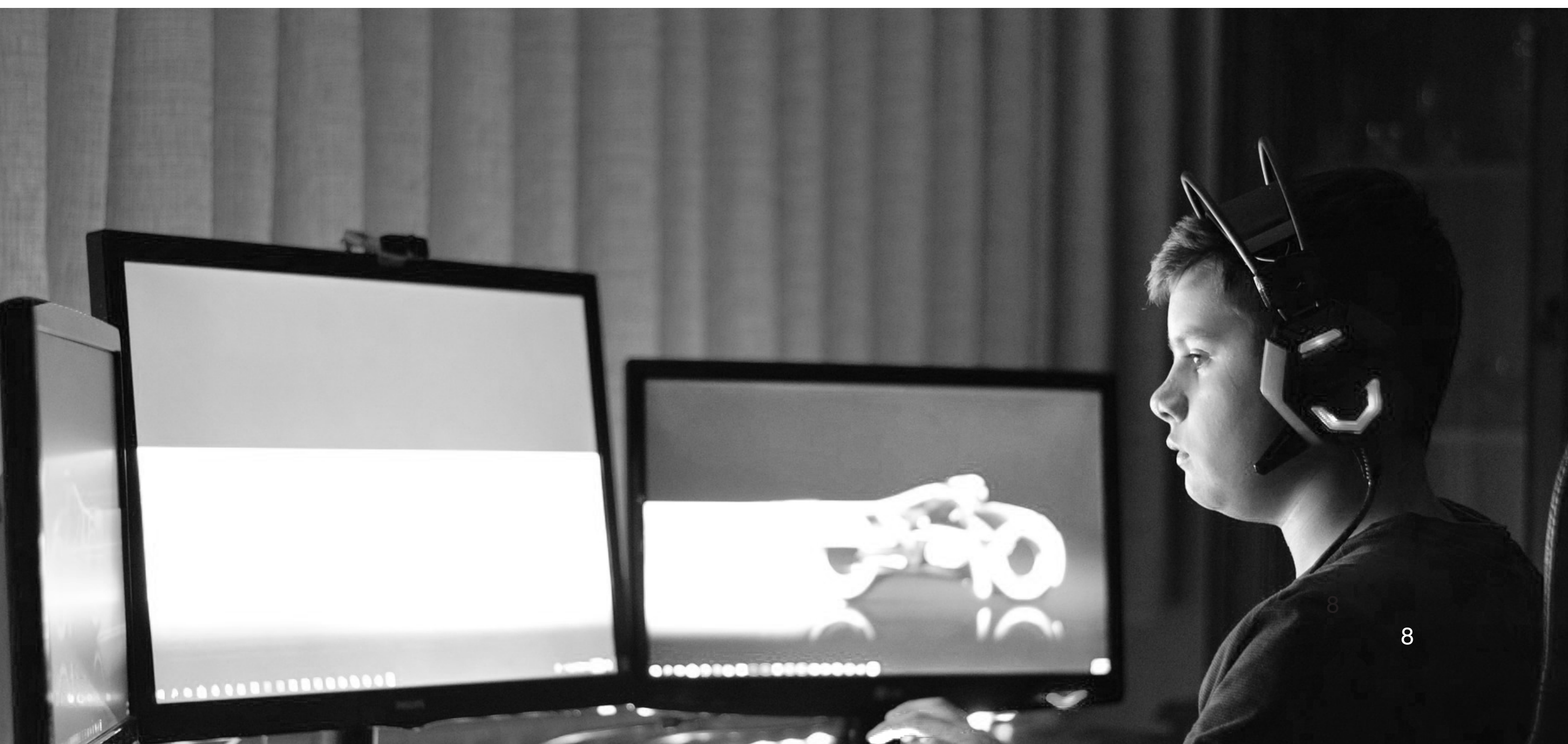
Bij elk contact wordt genoteerd waar de nadruk ligt: op het inwinnen van informatie, dan wel op het vragen naar advies of het zoeken naar hulp. Tabel 4 toont dat de balans iets meer doorslaat naar oproepers die nood hebben aan advies en hulp of een luisterend oor willen (samen 60%). Tot voor een paar jaren waren de op informatie gerichte vragen in de meerderheid. Die evolutie kan erop wijzen dat De DrugLijn nog vaker dan voorheen wordt beschouwd als een aanspreekpunt bij problemen. Het zou ook kunnen verklaren waarom de duur van de contacten (zie pagina 5) toeneemt.

Wie nam contact op met De DrugLijn	telefoon	e-mail	chat	totaal
Vraagt naar advies	41%	31%	33%	**36%**
Zoekt hulp	14%	17%	6%	**15%**
Wil luisterend oor	13%	5%	6%	**9%**
Vraagt toelichting	28%	34%	48%	**32%**
Zoekt informatie of bronnen	4%	13%	7%	**8%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 4: Aard van de vragen aan De DrugLijn

Opnieuw zijn er op dit vlak verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief wordt online contact opnemen vooral geassocieerd met het inwinnen van informatie. In de praktijk klopt dat ook, maar toch krijgt De DrugLijn in een aanzienlijk aantal online contacten vragen naar advies en hulp.

"Onlangs belde ik jullie over de drugproblemen van een vriendin. Ik werd goed geïnformeerd, kreeg tips over hoe met haar om te gaan. Ondertussen hebben we samen met haar familie actie ondernomen. Vandaag werd ze opgenomen en nadat ze haar aanvankelijke boosheid liet varen was ze dankbaar. Dank je wel aan jullie medewerkers."



1 Vragen naar specifieke informatie over drank, drugs, pillen, gamen en gokken

In de helft van alle contacten met De DrugLijn in 2017 kwam concrete informatie aan bod over drank, drugs, pillen, gokken of gamen. Als dat het geval was, betrof het vooral vragen over de algemene effecten en risico's (48%). Ook vragen over wetgeving (19%) worden vaak gesteld. Het gaat daarbij zowel over wetgeving omtrent het gebruik van illegale drugs, alcohol, medicatie en gokken (leeftijdsgrenzen, strafmaat, enzovoort), als over aspecten zoals de vervolging van gebruik in het verkeer.

Ook over de opspoorbaarheid van drugs zijn er traditiegetrouw veel vragen (13%). Toch daalde dat aantal in de voorbije jaren. Dit onderwerp wordt aangekaart door enerzijds (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden, maar nog vaker door ouders, partners of anderen met vermoedens van gebruik. Vragen naar signalen van druggebruik (14%) sluiten hier nauw bij aan en komen vooral van ouders, partners en gezinsleden.

Ook vragen over onthoudingsverschijnselen komen regelmatig aan bod (12%). Opnieuw kunnen die zowel komen van gezinsleden die bepaalde symptomen opmerken, als van gebruikers die stoppen of verminderen en klachten ondervinden. Denk bijvoorbeeld aan iemand die na jarenlang gebruik met cannabis gestopt is en slaapproblemen ondervindt.

Productinformatie	telefoon	mail	chat	totaal
Algemene effecten en/of gevaren	49%	46%	52%	**48%**
Wetgeving	17%	22%	22%	**19%**
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	17%	8%	9%	**13%**
Signalen van gebruik	20%	8%	4%	**14%**
Afkickverschijnselen	14%	10%	6%	**12%**
Manieren van gebruik	6%	8%	5%	**7%**
Productcombinaties	5%	6%	6%	**6%**
Vervangende medicatie	4%	2%	1%	**3%**
Uitzicht	3%	2%	2%	**3%**
Samenstelling	1%	3%	2%	**2%**
Overdosis	1%	4%	1%	**2%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	1%	**1%**
Zwangerschap en borstvoeding	2%	1%	1%	**1%**
Prijzen	1%	0%	2%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	1%	2%	0%	**1%**

Tabel 5: In contacten met vragen naar productinformatie betrof dat...

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Maar in éénzelfde contact kunnen meerdere vragen naar productinformatie aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2 Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Contact opnemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor wie op zoek is naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Vragen zoals 'waar kan ik terecht...' kwamen in 40% van de contacten aan bod. In meer dan vier op vijf daarvan ging het om een vraag naar hulpverlening. Bij de overige ging het om vragen naar informatieve bronnen of documentatie, vragen naar mogelijkheden voor preventie of een vraag over de werking van De DrugLijn zelf. Dat laatste komt wel eens voor bij schoolopdrachten.

Mensen wegwijs maken in het preventie- en hulpverleningslandschap is een van de kerntaken van De DrugLijn. Wie vraagt naar preventie en hulp, wordt zo gericht mogelijk doorverwezen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, in nogal wat contacten zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Er wordt met andere woorden vaker doorverwezen dan dat er door de oproepers zelf naar gevraagd wordt. Dat maakt dat in 51% van alle contacten een doorverwijzing plaatsvond. De DrugLijn beschouwt doorverwijzen als maatwerk en elke doorverwijzing komt dan ook tot stand in overleg met de oproeper en in afstemming met diens verwachtingen, de haalbaarheid en nog veel meer.

Tabel 6 leert dat er vooral doorverwezen wordt naar eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld de huisarts) en naar centra voor ambulante drughulpverlening. Er wordt ook regelmatig doorverwezen naar info- en welzijnscentra (bijvoorbeeld CAW's), residentiële drughulpverleningscentra en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. In de verslavingszorg spelen ook zelfhulpgroepen een belangrijke rol en uiteraard wordt ook naar hen doorverwezen.

Het aantal verwijzingen naar websites zit al jaren in de lift. Het kan gaan om puur informatieve websites, maar zeker ook om sites met een online hulpaanbod zoals alcoholhulp.be, cannabishulp.be of drughulp.be. Dergelijke verwijzingen gebeuren logischerwijs meer bij mail- en chatcontacten dan aan de telefoon.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	telefoon + mail + chat
Algemene eerstelijnsinstanties	**46%**
Ambulante drughulp	**41%**
Welzijnscentra en infodiensten	**18%**
Websites van externen	**28%**
Residentiële drughulp	**14%**
Zelfhulpgroepen	**8%**
VAD + DrugLijn back office	**8%**
Ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**4%**
Preventiediensten	**2%**

Tabel 6: Doorverwijzingen

Noot: In een aantal contacten vindt helemaal geen doorverwijzing plaats. Tegelijk kunnen in éénzelfde contact meerdere doorverwijzingen meegegeven worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

3

De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten

Door haar laagdrempeligheid biedt De Druglijn aan oproepers een luisterend oor en emotionele opvang. In maar liefst 89% van de telefoongesprekken, maar ook in 76% van de mailvragen en in 66% van de chatcontacten kwamen op een of andere manier relationele en emotionele problemen ter sprake.

Het vaakst gaat het daarbij om problemen door het gebruik van drank, drugs, pillen of door gokken of gamen (35%) van de oproeper zelf. Ten opzichte van het jaar voordien is dat een stijging met 3%. Problemen in de relatie tussen ouders en een gebruikend kind kwamen in 23% van de gevallen aan bod. Dit percentage daalt de laatste jaren, omdat ook het aantal oproepen van ouders is afgenomen. Problemen in de partnerrelatie (14%), in de broer-zusrelatie (4%), in de relatie met een gebruikende ouder (4%) of in vriendschapsrelaties (5%) blijven qua percentage dan weer stabiel. Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) kwamen in 6% van de contacten aan bod. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om fysieke of psychische gezondheidsproblemen, sociale, juridische of financiële problemen.

Tabel 7 illustreert dat problemen in de relatie met een gebruikend kind veel vaker ter sprake komen aan de telefoon dan in online contacten. Problemen met het eigen gebruik worden dan weer vaker aangekaart in mailcontacten en nog meer in chatsgesprekken. Hetzelfde geldt voor partnerrelaties, zij het iets minder uitgesproken. Aangezien een jonger publiek gebruik maakt van de mail- en chatservice gaat het daarbij om problemen tussen jongere partners.

> Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen – zeker gebruikers, maar ook partners - hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.

Relationele en emotionele problemen	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
Over het eigen gebruik	28%	43%	47%	**35%**
Relatie met gebruikend kind	30%	15%	8%	**23%**
Partnerrelatie	13%	15%	18%	**14%**
Broer-zusrelatie	5%	4%	3%	**4%**
Relatie met gebruikende ouder	3%	4%	7%	**4%**
Relatie met overige familie	4%	2%	2%	**3%**
Vriendschapsrelatie	5%	5%	7%	**5%**
Persoonlijke problematiek	5%	5%	7%	**6%**
Patiënt-/cliëntrelatie	5%	3%	1%	**4%**
Relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	3%	4%	3%	**3%**
Andere relatie	1%	1%	1%	**1%**

Tabel 7: Relationele problemen en emotione aspecten

Noot: In een aantal mails en gesprekken komen helemaal geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.



Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgdheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie De DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan één of ander product.

In 86% van de contacten kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vroeg de oproeper bijvoorbeeld naar een adres voor hulp of naar documentatie over verslaving in het algemeen, zonder dat een concrete drug benoemd werd.

Tabel 8 biedt een overzicht. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als maatstaf voor het druggebruik in Vlaanderen. Er zal wel een verband bestaan tussen de mate waarin een drug gebruikt wordt en het aantal vragen dat De DrugLijn over die drug krijgt. Toch zijn de druglijncijfers vooral een indicatie van de mate waarin er bij de bevolking bezorgdheid leeft en nood aan informatie is over verschillende drugs.

- Al zolang De DrugLijn bestaat, is cannabis de meest besproken drug. Ook in 2017 kwam het meer dan 2.000 keer ter sprake. Toch lijkt het percentage vragen de laatste jaren te dalen want in 2014 bedroeg het nog 38%. Aan de telefoon komt de drug vaak ter sprake in contacten met bezorgde ouders; in chatgesprekken veel vaker met (jonge) gebruikers.

- In de vragen via mail was voor het derde jaar op rij alcohol hetmeest vermelde product. Over alle soorten contacten heen is alcohol al vele jaren het tweede meest vermelde product. Het bewijst dat steeds meer mensen beseffen dat men niet alleen met vragen over illegale drugs, maar ook met vragen over alcohol bij De DrugLijn kan aankloppen. Op langere termijn bekeken is het percentage vragen over alcohol duidelijk toegenomen. Tien jaar terug (in 2008) bedroeg het nog 24%.

- Het percentage vragen over cocaïne bleef in 2017 stabiel op 17%. Na de cannbis is het mer voorsprong de meest besproken illegale drug.

- Het percentage vragen over medicatie bedroeg 9%. Daarmee nemen slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie zoals Rilatine samen de vierde plaats in in de lijst van meest vermelde producten.

- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door speed (amfetamines). Ten opzichte van het jaar voordien, viel het aantal vragen wel met een procentje terug.

- In vergelijking met 2016 bleef het percentage vragen over xtc vrij stabiel. Het valt op dat deze drug veel vaker in chatcontacten ter sprake komt dan aan de telefoon of in mailvragen.

- Het percentage vragen over andere drugs is beperkt. Over meerdere jaren heen bekeken, tekent zich een daling af in het percentage vragen over heroïne. In 2017 bedroeg het nog net 3%, terwijl dat tien jaar terug 7% was. Voor lsd en gelijkaardige hallucinogene drugs, GHB, NPS en vluchtige snuifmiddelen is het percentage vragen zodanig beperkt dat er moeilijk interpretaties kunnen aan gekoppeld worden. Wat betreft ketamine deed zich wel een lichte toename voor, maar blijft het percentage steken op amper 1%.

- Duidelijker is de stijging in het percentage vragen over gokken en problematisch gamen die zich de laatste jaren aftekent. Over gamen worden inmiddels zelfs iets meer vragen gesteld dan over heroïne. Vragen over gokken komen vaker van de gokker zelf. Bij gamen zijn dat vooral ouders, maar recenter toch ook wat vaker bezorgde gamers zelf.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...	(telefoon)	(mail)	(chat)	**totaal**
Cannabis	36%	29%	36%	**33%**
Alcohol	28%	34%	23%	**30%**
Cocaïne	22%	11%	13%	**17%**
Medicatie*	11%	8%	9%	**9%**
Speed	7%	5%	5%	**6%**
Xtc	4%	4%	9%	**5%**
Gokken	5%	4%	3%	**4%**
Gamen	2%	5%	1%	**3%**
Heroïne	3%	2%	3%	**3%**
GHB	1%	1%	1%	**1%**
Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS)	1%	2%	2%	**2%**
Tabak	1%	2%	2%	**2%**
Ketamine	2%	1%	2%	**1%**
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	3%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	0%	**1%**
Methadon en buprenorfine	1%	1%	1%	**1%**

Tabel 8: Aan bod gekomen producten

** Medicatie als categorie bundelt alle psychoactieve medicatie. Het gaat daarbij om slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva, maar ook neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat.*

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel vragen die De DrugLijn krijgt, houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de oproeper zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van iemand uit diens directe omgeving.

Van vermoedens tot problematisch gebruik en herval

Als concreet gebruik in 2017 aan bod kwam, bleek het in één contact op vijf (20%) te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of om experimenteel gebruik. In 24% betrof het regelmatig gebruik en in 47% ging het om (langdurig) problematisch gebruik. In 5% ging het om gestopt gebruik en in 4% om herval of een vermoeden van herval.

De percentages illustreren dat veel mensen die zich zorgen maken pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of echt problematisch gebruik. De uitzondering hierop zijn ouders, hulpverleners en mensen die contact nemen omwille van gebruik op school of op het werk: zij nemen in verhouding tot andere groepen vaker contact bij een vermoeden of bij het ontdekken van gebruik.

Geslacht van gebruikers

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook bij De DrugLijn. Van alle gebruikers die ter sprake kwamen, was 80% een man. Onder alcoholgebruikers is die oververtegenwoordiging iets minder uitgesproken: 71% mannen tegenover 29% vrouwen. Voor wat betreft medicatiegebruik, gaat het wat vaker over vrouwen: als het om slaap- en kalmeringsmiddelen, neuroleptica of antidepressiva ging, was respectievelijk 42%, 55% en 47% een vrouw.



Vooral gokken en gamen blijken een mannenzaak: 92% van de gokkers en 97% van gamers was een man. Ook in contacten over illegale drugs weegt het aantal mannen door: 87% van de cannabisgebruikers, 83% van de cocaïnegebruikers, 80% van de heroïnegebruikers, en 75% van de xtc-gebruikers waarover contact genomen werd, was een man.

Leeftijd van de gebruikers

Naar gelang de drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de gebruikers die in het contact met De DrugLijn aan bod komen. Tabel 9 illustreert dit voor de drie meest besproken producten: cannabis, alcohol en cocaïne.

Leeftijdscategorieën gebruikers	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	1%	3%	0%
15-19 j	8%	45%	8%
20-24 j	8%	24%	20%
25-29 j	9%	11%	25%
30-34 j	10%	8%	23%
35-39 j	12%	4%	13%
40-49 j	19%	4%	9%
50-59 j	19%	1%	2%
60-69 j	10%	0%	0%
70 jaar en ouder	4%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 9: Leeftijd van de gebruikers waarover men contact neemt

Bijna zeven op tien (69%) van de cannabisgebruikers waarover men contact opnam was jonger dan 25 jaar. Ook al wordt cannabisgebruik vooral met jongeren geassocieerd, toch daalt het percentage jonge gebruikers dat bij De DrugLijn ter sprake komt: vijf jaar terug (in 2013) bedroeg het nog 82%. Dat betekent dat er inmiddels vaker contact wordt genomen over oudere cannabisgebruikers.

Wat alcohol betreft, was slechts 17% jonger dan 25 jaar. Het is dus vooral omwille van het alcoholgebruik van dertigers (22%), veertigers en vijftigers (telkens 19%) dat er contact wordt genomen. Ook op hogere leeftijd blijft alcoholgebruik zorgen baren. Vragen met betrekking tot cocaïnegebruikers slaan bij uitstek op twintigers (45%) en dertigers (36%).

Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Wie neemt contact omwille van welke drug?

Er bestaat een sterk verband tussen enerzijds de doelgroep die contact opneemt over iemands gebruik, en anderzijds de drug waarover het gaat. Tabel 10 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde producten. Zo wordt duidelijk dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in aanzienlijk mindere mate over cocaïne- of alcoholgebruik.

Partners daarentegen nemen vooral contact op omwille van alcoholgebruik, maar ook in aanzienlijke mate omwille van cocaïne- of cannabisgebruik. Ook vrienden en broers of zussen nemen in de eerste plaats contact op omwille van iemands alcoholgebruik. Toch blijkt ook voor hen cannabis- en cocaïnegebruik vaak een reden tot bezorgdheid.

Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van een ouder en slechts sporadisch met cannabis- of cocaïnegebruik. Gebruikers zelf, tot slot, nemen in ongeveer even belangrijke mate contact omwille van cannabisgebruik als omwille van hun alcoholgebruik. De mate waarin ze dat omwille van cocaïnegebruik doen, ligt een stuk lager.

Belangrijkste doelgroepen	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
Ouders nemen contact omwille van	12%	51%	13%
Partners nemen contact omwille van	29%	20%	25%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	81%	4%	2%
Broers en zussen contact omwille van	35%	18%	25%
Vrienden nemen contact omwille van	29%	25%	17%
Gebruikers nemen contact omwille van	26%	27%	12%

Tabel 10: Wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?



De website: kruispunt van vele wegen

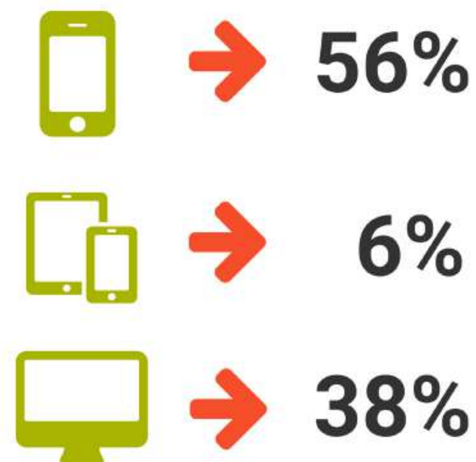
De druglijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking van de lijn. De meeste mensen vinden immers hun weg naar De DrugLijn via het internet. Een sterke online aanwezigheid is essentieel. De site vormt immers bij uitstek de toegang voor wie via mail, Skype of chat contact wil nemen.

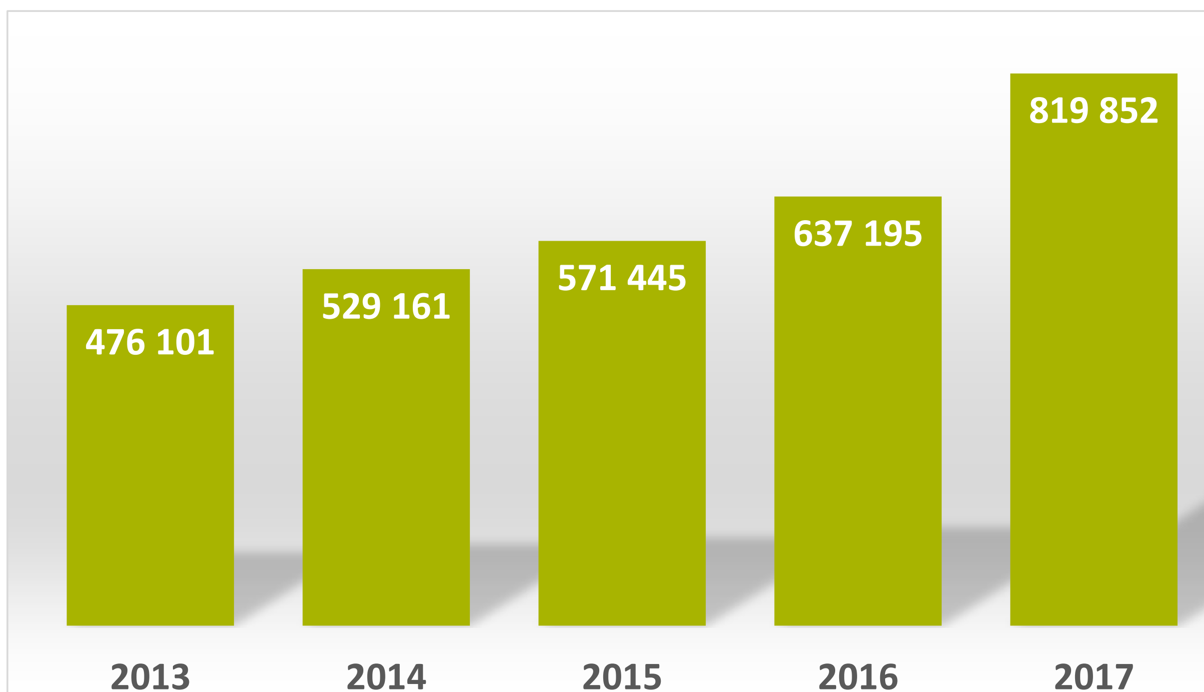
Sinds de huidige website eind 2015 online ging, nam diens belang alleen maar toe. Dat is mede te danken aan het responsive design en de prominentere vermelding van de contactmogelijkheden met de lijn. Responsiveness is belangrijk omdat toen al bleek dat mobiel webbezoek snel de overhand zou halen op het klassieke raadplegen van de site via een desktop. Ondertussen is dat een vaststaand feit: in 2017 gebeurde 56% van de bezoeken mobiel en 6% via tablet. Sitebezoeken via een laptop of pc vertegenwoordigden dus slechts 38% van alle bezoeken.

Ook op vlak van online vindbaarheid werd veel zorg besteed aan de site. De druglijnwebsite was immers al langer een site waar mensen vooral bij terecht kwamen na een zoekopdracht. Ook dat wordt bevestigd door de cijfers: 82% van de bezoekers bezocht de site na een zoekopdracht, terwijl slecht 9% rechtstreeks naar de site surfte.

Het grote belang dat De DrugLijn aan de site besteedt, rendeert. Na een stijging met 12% in 2016 nam het aantal bezoekers op de vernieuwde site in 2017 nog sterker toe. Het steeg met 29% tot 819.852. Samen zorgden zij voor maar liefst 1.875.863 bekeken webpagina's.

De website is steeds belangrijker in het toeleiden naar het contacteren van De DrugLijn. De sterke toename in het aantal bezoekers is waarschijnlijk een belangrijke verklaring voor de stijging van het aantal telefoongesprekken, chatcontacten en mails.





Grafiek 5: Evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be

Opvallend meer gebruikers van online tests en zelfhulp

Het gamma aan online tools voor gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen is één van de meest geraadpleegde onderdelen van de druglijnwebsite.
Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee je kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en een online zelfhulp-programma. Samen vormen ze een getrapt aanbod voor online vroeginterventie dat gebruikers stimuleert om tijdig in te grijpen op riskant gebruik om zo zwaardere problemen te voorkomen.
Vanop de homepagina is dit aanbod terug te vinden onder de noemers 'Test Jezelf' en 'Online Zelfhulp'.





Het drukst geconsulteerd zijn de kennistest en de zelftests. In 2017 werd extra ingezet op het promoten van de tests. Met succes, want in totaal werden er niet minder dan 83.085 afgelegd. Ook hier tekent De DrugLijn dus een forse stijging op: tegenover 2016 gaat het om een toename met 29%.

	zelftest	kennistest
Alcohol	26 967	4 508
Cannabis (gemakkelijke versie)	11 726	2 908
Cannabis (moeilijke versie)	-	2 484
Cocaïne	1 849	669
Gamen	6 129	*431
Gokken	3 138	368
Internet	1 737	-
Speed	1 026	184
Slaap- en kalmeermiddelen	548	219
Xtc	1 215	581
Alcohol (voor -18-jarigen)	4 953	-
Cannabis (voor -18-jarigen)	4 156	-
Gaming (-18-jarigen) (sinds okt 2013)	7 289	-
Totaal	**70 733**	**12 352**

Tabel 11: Aantal afgelegde online tests

** De kennistest gamen ging pas in augustus 2017 online.*

Noot: Deze cijfers houden enkel rekening met volledig afgelegde tests (tot en met de laatste vraag beantwoord).

Nieuwe tests en meer feedback op maat

Het aanbod is met de jaren gegroeid. Ook in 2017 werd het verder uitgebouw. Er kwamen drie nieuwe kennistests bij: een over speed, een over slaap- en kalmeringsmiddelen en een over gamen. Daarmee biedt De DrugLijn nu in totaal negen kennis-tests en twaalf zelftests aan.
Een andere belangrijke nieuwigheid was de toevoeging van het mailformulier na elke afgelegde test. Het achterliggende idee daarbij was om de stap naar contact met de lijn te verkleinen. Na het afleggen van de test krijgt elke gebruiker een score of risico-inschatting te zien. Als hij of zij daar verdere vragen of bedenkingen bij heeft, kan daar via het mailcontactformulier onderaan het resultaat meteen verder op ingegaan worden. Technisch gezien is deze optie zodanig ontwikkeld dat de druglijnbeantwoorders meteen de resultaten op de vragen van de test meegestuurd krijgen. Dat laat toe om concreter in te pikken op de vragen van de gebruiker en feedback op maat te geven.
Het is een mooie illustratie van hoe iets vrijblijvend als een anonieme online test een opstap kan zijn naar meer advies of zelfs naar hulp. In elk geval lijkt het goed aan te slaan bij de gebruikers. Van bij het online gaan eind maart tot eind 2017 kreeg De DrugLijn niet minder dan 411 mailvragen na afgelegde kennis- of zelftests. Dat stemt overeen met 14% van alle mails die de lijn ontving.

Zelfhulpmodule DASH

DASH is het online zelfhulpprogramma van De DrugLijn dat gebruikers ondersteunt om hun gebruik van cannabis, cocaïne, GHB en/of alcohol te verminderen of te stoppen. In tweede instantie richt het zich tot gebruikers die nog twijfelen om hun gebruik al dan niet te veranderen. Ook zij die hun gebruik al verminderd of gestopt hebben, kunnen het gebruiken als houvast om terugval te voorkomen. DASH ging halfweg 2016 online. Ermee werken is gratis, en na het aanmaken van een login gaat men er volledig zelfstandig mee aan de slag. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die helpen om zich voor te bereiden op verandering, om doelen te bepalen, het gebruik onder controle te houden, positief veranderd gedrag te bestendigen en de gemaakte vooruitgang te beoordelen. Het traject duurt vier à zes weken. Dat maakt meteen duidelijk dat DASH niet zozeer bedoeld is voor zwaar problematische gebruikers die meer intensieve en langdurige begeleiding nodig hebben.

In 2017 hebben 629 gebruikers een login aangemaakt. Hun gemiddelde leeftijd bedroeg 31 jaar. 60% waren mannen, 32% vrouwen en van 8% bleef het geslacht on-bekend. Net zoals bij de online hulp die door onder andere alcoholhulp.be, cannabishulp.be, gokhulp.be of drughulp.be wordt aangeboden, blijkt ook DASH verhoudingsgewijs meer vrouwen te bereiken dan de meer klassieke hulpverlenings-vormen.

Tevreden mailers en chatters

Net zoals aan de telefoon besteden de beantwoorders veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elk chatgesprek. Ook bij mailcontacten wordt gestreefd naar een warm en persoonlijk contact. Om na te gaan of het antwoord aan de verwachtingen van de mailers en chatters voldoet, wordt na elk contact via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar hun tevredenheid.

Mailbeantwoording

125 mailers vulden de online vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 45 jaar en 67% van hen was vrouw.

Nogal wat mensen vinden telefonisch contact blijkbaar te direct en verkiezen daarom het (emotioneel) veiliger medium mail. Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen, antwoordde immers bijna de helft (48%) dat mailen hen beter ligt dan bellen. 25% vond het praktischer dan bellen. Slechts een kleine minderheid kiest voor het mailen omdat het goedkoper is dan bellen (7%) of omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen (6%). 14% had een andere, niet nader bepaalde reden.

Voorts wordt in de tevredenheidsmeting gevraagd of de mailer in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. 22% gaf aan dat hij of zij dat niet zou doen. Dit bewijst hoe complementair de telefoon-, chat- en mailservice zijn en illustreert dat ze deels een eigen publiek aanspreken.

Andere vragen in de tevredenheidsmeting focussen op het antwoord dat de mailer ontvangt. Een eerste belangrijk aspect daarvan is het respect voor de anonimiteit, een belangrijk principe in de werking van De DrugLijn. 69% van de respondenten vond dat hun anonimiteit helemaal gewaarborgd wordt. Nog eens 21% vond het voldoende, terwijl 10 'neutraal' en geen enkele respondent 'onvoldoende' of 'helemaal niet' antwoordde.

Ook qua termijn waarbinnen geantwoord wordt, heerst tevredenheid: 49% was daarover zeer tevreden en 40% vond dat het voldoende snel ging.

Zowel qua lengte en toon van het antwoord, als qua inhoud werd aan de verwachtingen voldaan: 99% vond de lengte van het antwoord goed en 83% vond de toon 'zeer aangenaam' (14% vond die 'voldoende aangenaam'). Op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, antwoordde 67% 'helemaal wel' en 25% 'voldoende'. De inhoud van het antwoord voldeed voor 61% van de respondenten 'helemaal' en voor 33% 'voldoende' aan hun verwachtingen.

Tot slot wordt aan de mailers gevraagd of ze van mening zijn dat het mailcontact hen concreet verdergeholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag waarvan de antwoorden moeten worden bekeken met oog voor de beperkingen van het mailen en de doelstellingen van De DrugLijn als laagdrempelig, eerste contact op weg naar hulp. Toch antwoordde 46% 'helemaal wel' en 36% 'voldoende'.

De respondenten gaven de mailbeantwoording in 2017 een algemene score van gemiddeld 8 op 10. Het bewijst dat de zorg die besteedt wordt aan het formuleren van een antwoord op maat sterk geapprecieerd wordt en niet te lijden had onder de stijging van het aantal mailvragen.

Chatgesprekken

Na afronding van een chatgesprek vulden 156 chatters de tevredenheidsvragenlijst in. Op de vraag of het chatgesprek aan de verwachting voldeed antwoordt 81% dat dit 'helemaal wel' of 'eerder wel' het geval was. Op de vraag of men met dezelfde vragen ook naar De DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordde 32% dat zij dit niet zouden doen. Nog meer dan bij mailers, geldt dus voor chatters dat er een drempel meespeelt om via een ander kanaal contact te nemen.

De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden kunnen worden aangevinkt:

- 38% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag
- 43% had zijn verhaal goed kunnen vertellen
- 34% gaf aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag kan
- 10% gaf te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord was
- 6% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij na het chatten het best doet.

Ook aan de chatters wordt gevraagd naar een algemene score op tien. 39 chatters kennen een 10/10 toe en 35 chatters gaf een 9/10. 30 anderen opteerden voor een 8/10 en 17 mensen gaven een 7/10. Voorts valt op dat 11 chatters een 1/10 toekenden. Waarschijnlijk gaat het daarbij om chatters die zich voor de grap hadden aangemeld. Dat is een jaarlijks terugkerend fenomeen, zoals ook telkens blijkt uit de weinig respectvolle reacties die ze achterlaten in een open commentaarveld. Naast die 14 chatters gaven slechts 8 chatters een score lager dan 5/10. Samen zorgde dat voor een gemiddelde score van 7,7/10.

"Blij dat er zoiets bestaat. Het alleen al afschrijven helpt. En je krijgt er nog goeie raad en tips bij. Doe zo verder en bedankt voor de mail. Het doet me de situatie ook eens vanuit iemand anders standpunt bekijken. Zo gemakkelijk spreek je niet met iemand over het druggebruik van je kind, dat hou je liever voor jezelf. Bedankt!"

In een notendop

2017 was een recordjaar voor De DrugLijn. Nooit eerder werd meer contact opgenomen met de lijn. Het aantal vragen steeg met 13% tot 7.370. Omdat 2016 ook al een stijging met 8% optekende, betekent dit een toename met meer dan een vijfde op twee jaar tijd. In 2017 deed de grootste stijging zich voor in het aantal mailvragen (+22%). De chatservice blijft ononderbroken groeien en kende een toename met 14% meer gesprekken. Het aantal telefoongesprekken steeg met 5%.

Voor het eerst werd meer dan de helft van de vragen online gesteld. Online informatie en advies verstrekken of toeleiden naar hulp zit al zo'n 15 jaar in het DNA van De DrugLijn. 2017 lijkt daarbij een kantelpunt. Het aantal mail-, chat- en skype-contacten (3.767) lag voor het eerst hoger dan het aantal telefoongesprekken (3.603) wat betekent dat 51% van de vragen online werd gesteld.

De tijd die het vergt om alle vragen te beantwoorden blijft toenemen. Niet alleen het aantal vragen aan de lijn nam sterk toe, net als voorgaande jaren steeg ook de gemiddelde duur van een telefoon- en chatgesprek. Ook de gemiddelde tijd die het vergde om een mail te beantwoorden nam toe. Dat komt omdat steeds meer oproepers een vraag naar advies en hulp hebben, of een luisterend oor zoeken, terwijl het percentage puur informatieve vragen daalt. De totale tijd voor het beantwoorden van alle vragen steeg met 22% tot bij 2.500 uur. Het zet uiteraard druk op de werking en maakt de nood aan extra vrijwilligers alleen maar groter.

Elk kanaal spreekt een eigen publiek aan. Ook in 2017 toonde de chatservice haar potentieel om jongeren te bereiken. 40% van de chatters was jonger dan 20 jaar. Het aandeel van gebruikers ligt bij chatters hoger dan bij bellers en mailers. De mailservice bereikt een iets ouder publiek dan de chatservice (48% was jonger dan 30 jaar) en bereikt naast gebruikers ook veel scholieren en studenten. De telefoonlijn spreekt een ouder publiek aan: exact de helft van de bellers was tussen 30 en 50 jaar oud. Onder hen veel gebruikers, maar ook veel ouders van gebruikers.

Gebruikers en ex-gebruikers blijven de grootste doelgroep. Een stijgend aantal vragen kwam van (ex-)gebruikers (36%). Zowel bij chatters, bellers als mailers vormen zij de grootste groep. Het valt op dat steeds meer alcoholgebruikers contact zoeken. Ouders (19%) vormen de tweede grootste groep en hebben een duidelijke voorkeur voor telefoongesprekken. Partners, broers en zussen, kinderen van gebruikende ouders en overige familieleden zijn samen goed voor bijna een op vijf (18%) van alle contacten.

Cannabis, alcohol en cocaïne blijven de drugs waarover het vaakst contact wordt genomen. Al sinds de start van De DrugLijn in 1994 is het een constante: als in een contact een drug ter sprake komt, gaat dat het vaakst over cannabis (33%). Met de jaren is alcohol opgeklommen tot het tweede meest besproken product (30%), terwijl cocaïne standvastig de derde plaats inneemt (17%). Medicatie en speed nemen plaatsen vier en vijf in. Het aantal vragen over 'nieuwe' drugs die vaak veel media-aandacht krijgen (GHB, NPS, Ketamine) ligt heel wat lager en blijft beperkt.

De DrugLijn krijgt steeds meer vragen over gokken en problematisch gamen. Die stijging is al langer aan de gang en zette zich vooral voor gamen sterker door in 2017. Ook al blijven de percentages vragen over gokken (4%) en gamen (3%) beperkt, ze liggen hoger dan voor illegale drugs zoals heroïne of lsd.

De website kent een steeds forsere toename in bezoekers. Met een stijging van 29% tot 819.852 bezoekers en meer dan 1,8 miljoen bekeken pagina's speelt de site een cruciale rol. Hij is voor De DrugLijn het uitgelezen kanaal om het publiek te bereiken. Omgekeerd vormt hij voor velen de toegangspoort tot contact met de lijn.

Er werden 29% meer online tests afgelegd. Gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen legden op de site 12.352 kennistests af en checkten met 70.733 zelftests hoe riskant hun gebruik is. Meer dan 400 mensen mailden het resultaat van hun test naar De DrugLijn voor bijkomende toelichting of advies. 629 gebruikers gingen aan de slag met DASH, de online zelfhulpmodule.